

முக்கிய அம்சங்கள்: இந்திய ரிசர்வ் வங்கி- ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம், 2026

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம் (RB-IOS), 2026 ("திட்டம்") என்பது இத்திட்டத்தின் கீழ் வரும் ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு (Regulated Entities) எதிரான புகார்களைத் தீர்ப்பதற்கான ஒரு செலவு குறைந்த, விரைவான மற்றும் சுமுகமான மாற்று குறைதீர்க்கும் வழிமுறையை வழங்குவதை நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது.

இத்திட்டம் **ஜூலை 1, 2026** முதல் அமலுக்கு வருகிறது.

நவி ஃபின்செர்வ் லிமிடெட் ("நிறுவனம்") நிறுவனத்திற்குப் பொருந்தக்கூடிய இத்திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள் பின்வருமாறு:

1. சேவைக் குறைபாட்டினால் (நிறுவனம் சட்டப்பூர்வமாகவோ அல்லது பிற வகையிலோ வழங்க வேண்டிய எந்தவொரு சேவையிலும் உள்ள குறைபாடு அல்லது போதாமை, இதனால் வாடிக்கையாளருக்கு நிதி இழப்பு அல்லது பாதிப்பு ஏற்படலாம் அல்லது ஏற்படாமல் போகலாம்) பாதிக்கப்பட்ட எந்தவொரு வாடிக்கையாளரும் இத்திட்டத்தின் கீழ் எழுத்துப்பூர்வமாகவோ அல்லது பிற முறையிலோ புகார் அளிக்கலாம்.
2. குறைதீர்ப்பாளர் (Ombudsman) ஒரு தீர்ப்பை (Award) வழங்குவதற்கு, அவர் முன் கொண்டு வரப்படும் சர்ச்சைக்குரிய தொகைக்கு எந்த வரம்பும் இல்லை. இருப்பினும், புகார்தாரருக்கு ஏற்பட்ட விபரீத இழப்புகளுக்கு (consequential loss), குறைதீர்ப்பாளர் அதிகபட்சமாக ரூ. 30 லட்சம் வரை இழப்பீடு வழங்க அதிகாரம் கொண்டுள்ளார். இவற்றுடன் கூடுதலாக, புகார்தாரரின் நேர இழப்பு, ஏற்பட்ட செலவுகள் மற்றும் அவர் சந்தித்த மன உளைச்சல்/துன்புறுத்தல்களுக்காக ரூ. 1 லட்சம் வரை இழப்பீடு வழங்கப்படலாம்.
3. இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ("RBI") இந்தியா முழுவதும் உள்ள புகார்களைப் பெறுவதற்காக சண்டிகரில் 'மத்தியமயமாக்கப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையத்தை' ("CRPC") நிறுவிியுள்ளது.
4. புகாரை RBI இணையதளம் (<https://cms.rbi.org.in>) மூலம் ஆன்லைனில் பதிவு செய்யலாம்.
5. புகார்களை மின்னணு (Electronic) அல்லது நேரடிப் படிவம் (Physical mode) மூலமாகவும் சண்டிகரில் உள்ள CRPC மையத்திற்கு பின்வரும் முகவரியில் சமர்ப்பிக்கலாம்:

மத்தியமயமாக்கப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம் (CRPC)

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (Reserve Bank of India)

சென்ட்ரல் விஸ்டா, செக்டர் 17

சண்டிகர் - 160017

மின்னஞ்சல் முகவரி: crpc@rbi.org.in

கூடுதலாக, இத்திட்டம் மற்றும் புகார் பதிவு செய்யும் செயல்முறையைப் பற்றி புகார்தாரர்கள் அறிந்துகொள்ள, ஊடாடும் குரல் பதில் அமைப்புடன் (IVRS) கூடிய தொடர்பு மையம் (Contact Center) கட்டணமில்லா எண் **14448** மூலம் 24x7 நாட்களும் கிடைக்கிறது. தொடர்பு மையப் பணியாளர்களைத் தொடர்புகொள்ளும் வசதி திங்கள் முதல் சனிக்கிழமை வரை (தேசிய விடுமுறை நாட்கள் தவிர) காலை 8:00 மணி முதல் இரவு 10:00 மணி வரை ஆங்கிலம், இந்தி மற்றும் பத்து வட்டார மொழிகளில் கிடைக்கிறது.

6. புகாரை ஏற்பதற்கான (Maintainability) அடிப்படைகள்

I. இத்திட்டத்தின் கீழ் ஒரு புகார் பின்வரும் நிபந்தனைகளை நிறைவு செய்தால் மட்டுமே ஏற்றுக்கொள்ளத்தக்கதாக இருக்கும்:

அ) புகார் நேரடியாக RBI குறைதீர்ப்பாளருக்கு அனுப்பப்பட்டிருக்க வேண்டும். இருப்பினும், RBI-க்கு வெறும் நகல் (CC) மட்டுமே அனுப்பப்பட்ட தகவல்தொடர்புகள் (மின்னஞ்சல் அல்லது கடிதம் மூலம்) இதில் அடங்காது; மற்றும்

ஆ) புகாரானது புகார்தாரரால் நேரடியாகவோ அல்லது வழக்கறிஞர் அல்லாத ஒரு அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாகவோ பதிவு செய்யப்பட வேண்டும் (பாதிக்கப்பட்ட நபரே வழக்கறிஞராக இருக்கும் பட்சத்தில் தவிர); மற்றும்

இ) திட்டத்தின் பிரிவு 11-ல் குறிப்பிட்டுள்ளபடி புகார்தாரர் முழுமையான விவரங்களை வழங்க வேண்டும்; மற்றும்

ஈ) புகாரானது அவதூறானதாகவோ, அற்பமானதாகவோ அல்லது துன்புறுத்தும் நோக்கம் கொண்டதாகவோ இருக்கக்கூடாது; மற்றும்

உ) இத்திட்டத்தின் கீழ் புகார் செய்வதற்கு முன், புகார்தாரர் முதலில் நிறுவனத்திற்கு எழுத்துப்பூர்வமாகவோ அல்லது வேறு ஏதேனும் முறையிலோ புகார் அளித்திருக்க வேண்டும், அதற்கான ஆதாரத்தை புகார்தாரர் சமர்ப்பிக்க முடியும்; மற்றும்

ஊ) நிறுவனம் புகாரைப் பெற்ற பிறகு, 30 நாட்களுக்குள் அல்லது RBI, நேஷனல் பேமெண்ட்ஸ் கார்ப்பரேஷன் ஆஃப் இந்தியா (NPCI) அல்லது கார்டு நெட்வொர்க் வழிகாட்டுதல்களின் கீழ் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள கால வரம்பிற்குள் (எது அதிகமோ) புகார்தாரருக்கு எந்தப் பதிலும் கிடைக்கப் பெறவில்லை; அல்லது நிறுவனம் வழங்கிய பதில் / தீர்வில் புகார்தாரருக்கு திருப்தி இல்லை; மற்றும்

எ) துணைப் பிரிவு (I)(ஊ)-ல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள கால வரம்பு முடிவடைந்த தேதியிலிருந்து அல்லது நிறுவனத்திடமிருந்து வந்த கடைசி தகவல்தொடர்பு தேதியிலிருந்து (எது பிந்தையதோ) 90 நாட்களுக்குள் RBI குறைதீர்ப்பாளரிடம் புகார் செய்யப்பட வேண்டும்; மற்றும்

ஏ) புகாரானது, அதே புகார்தாரரிடமிருந்து அல்லது ஒன்றுக்கும் மேற்பட்ட புகார்தாரர்களிடமிருந்து பெறப்பட்டு ஏற்கனவே RBI குறைதீர்ப்பாளர் அலுவலகத்தின் முன் நிலுவையில் உள்ள அதே குறைபாட்டைப் பற்றியதாக இருக்கக்கூடாது; அல்லது

ஐ) புகாரானது, ஏற்கனவே RBI குறைதீர்ப்பாளர் அலுவலகத்தால் தகுதியின் (merits) அடிப்படையில் தீர்க்கப்பட்ட அல்லது கையாளப்பட்ட அதே குறைபாட்டைப் பற்றியதாக இருக்கக்கூடாது; மற்றும்

ஓ) புகாரானது, எந்தவொரு நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் (Tribunal), நடுவர் (Arbitrator) அல்லது வேறு எந்தவொரு நீதித்துறை அல்லது அரை-நீதித்துறை மன்றத்தின் முன் நிலுவையில் உள்ள அதே குறைபாட்டைப் பற்றியதாக இருக்கக்கூடாது; அல்லது

ஓ) புகாரானது, எந்தவொரு நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம், நடுவர் அல்லது வேறு எந்தவொரு நீதித்துறை அல்லது அரை-நீதித்துறை மன்றத்தால் தகுதியின் அடிப்படையில் ஏற்கனவே தீர்க்கப்பட்ட அல்லது கையாளப்பட்ட அதே குறைபாட்டைப் பற்றியதாக இருக்கக்கூடாது; மற்றும்

ஓஎ) நிறுவனத்திடம் செய்யப்பட்ட புகாரானது, அத்தகைய கோரிக்கைகளுக்கான காலவரம்புச் சட்டம் (Limitation Act), 1963-ன் கீழ் நிர்ணயிக்கப்பட்ட கால வரம்பு முடிவடைவதற்குள் செய்யப்பட்டிருக்க வேண்டும்.

விளக்கம்: துணைப் பிரிவுகள் (I)(ஓ) மற்றும் (I)(ஓ)-ன் நோக்கங்களுக்காக, ஒரே குறைபாடு தொடர்பான விஷயத்தில் நீதிமன்றம் அல்லது தீர்ப்பாயத்தின் முன் நிலுவையில் உள்ள அல்லது தீர்மானிக்கப்பட்ட குற்றவியல் நடவடிக்கைகள் அல்லது குற்றவியல் குற்றத்திற்காகத் தொடங்கப்பட்ட எந்தவொரு போலீஸ் விசாரணையும் சேர்க்கப்படாது.

II. பின்வரும் விஷயங்கள் தொடர்பான புகார்கள் இத்திட்டத்தின் வரம்பிலிருந்து விலக்கப்பட்டுள்ளன:

அ) நிறுவனத்தின் வணிக ரீதியான முடிவு (commercial judgment) அல்லது தீர்ப்பு தொடர்பான விஷயங்கள்;

ஆ) ஒரு விற்பனையாளருக்கும் (vendor) நிறுவனத்திற்கும் இடையிலான சர்ச்சை;

இ) நிறுவனத்தின் மேலாண்மை (Management) அல்லது நிர்வாகிகளுக்கு (Executives) எதிரான புகார்கள்;

ஈ) ஒரு நீதித்துறை/அரை-நீதித்துறை அல்லது சட்டப்பூர்வ அல்லது சட்ட அமலாக்க அதிகார அமைப்பின் உத்தரவுகளுக்கு இணங்க நிறுவனம் எடுத்த நடவடிக்கையிலிருந்து எழும் புகார்;

உ) RBI-யின் ஒழுங்குமுறை வரம்பிற்குள் (regulatory purview) வராத சேவை;

ஊ) ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு (Regulated Entities) இடையிலான சர்ச்சை;

எ) நிறுவனத்தின் பணியாளர்-முதலாளி உறவு (employee-employer relationship) சார்ந்த சர்ச்சை;

ஏ) கடன் தகவல் நிறுவனங்கள் (ஒழுங்குமுறை) சட்டம் [Credit Information Companies (Regulation) Act], 2005-ன் பிரிவு 18-ன் கீழ் தீர்வு வழங்கப்பட்டுள்ள ஒரு குறைபாடு; மற்றும்

ஐ) இத்திட்டத்தின் கீழ் சேர்க்கப்படாத நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளர்கள் தொடர்பான குறைபாடுகள்.

III. துணைப் பிரிவு (I)-ன் கீழ் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள தகுதி நிபந்தனைகளைப் பூர்த்தி செய்யாத புகார்கள் மற்றும் துணைப் பிரிவு (II)-ல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள புகார்கள், எவ்வித விரிவான பரிசீலனையும் இன்றி ஆரம்பத்திலேயே ஏற்றுக்கொள்ள முடியாதவை என நிராகரிக்கப்பட்டு, அதுகுறித்த தகவல் புகார்தாரருக்கு முறையாகத் தெரிவிக்கப்படும்.

7. நிறுவனத்தின் பதில் மற்றும் தீர்வு செயல்முறை

1. நிறுவனம் புகாரைப் பெற்றவுடன், புகார் கிடைத்த 15 நாட்களுக்குள் அனைத்துத் தொடர்புடைய ஆவணங்களுடன் குறைதீர்ப்பாளருக்கு எழுத்துப்பூர்வ பதிலைச் சமர்ப்பிக்க வேண்டும். இருப்பினும், நிறுவனத்தின் எழுத்துப்பூர்வ கோரிக்கையின் பேரில், குறைதீர்ப்பாளரின் திருப்திக்கு ஏற்ப, நிறுவனம் தனது எழுத்துப்பூர்வ பதிப்பு மற்றும் ஆவணங்களைத் தாக்கல் செய்யத் தேவையான கூடுதல் கால அவகாசத்தைக் குறைதீர்ப்பாளர் வழங்கலாம்.

1. நிறுவனம் 15 நாட்களுக்குள் தனது எழுத்துப்பூர்வ பதிப்பு மற்றும் ஆவணங்களைத் தாக்கல் செய்யத் தவறினால் அல்லது தவறவிடும் பட்சத்தில், குறைதீர்ப்பாளர் கோப்பில் உள்ள ஆதாரங்களின் அடிப்படையில் ஒருதலைப்பட்சமாக (ex-parte) நடவடிக்கைகளைத் தொடரலாம் மற்றும் பொருத்தமான உத்தரவு அல்லது தீர்ப்பை வழங்கலாம்.
2. RBI குறைதீர்ப்பாளர் அல்லது RBI துணை குறைதீர்ப்பாளர், புகார்தாரருக்கும் நிறுவனத்திற்கும் இடையே உடன்படிக்கை மூலம் புகாரைத் தீர்ப்பதற்கான முயற்சிகளை மேற்கொள்வர். அத்தகைய நடவடிக்கைகளின் போது, புகாரின் தரப்பினர் தொடர்புடைய ஆவணங்கள் அல்லது ஆதாரங்களை நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலத்திற்குள் சமர்ப்பிக்க RBI குறைதீர்ப்பாளர் அலுவலகம் வழங்கும் ஆலோசனைகளை (advisory) பின்பற்ற வேண்டும்.
3. புகாரின் தீர்வை ஊக்குவிக்கும் நோக்கில், RBI குறைதீர்ப்பாளர் அல்லது RBI துணை குறைதீர்ப்பாளர், ஒரு தரப்பால் தாக்கல் செய்யப்பட்ட எழுத்துப்பூர்வ பதில் அல்லது துணை ஆவணங்களை (புகாருக்குத் தொடர்புடைய வரையில்) மறுதரப்பினருக்கு வழங்குவதை உறுதிசெய்து, பொருத்தமான நடைமுறையைப் பின்பற்றி கூடுதல் கால அவகாசத்தை வழங்குவர்.
4. RBI குறைதீர்ப்பாளர், தேவையெனக் கருதினால் மற்றும் புகாரின் சூழ்நிலைகளின் அடிப்படையில், எந்தவொரு நிலையிலும் புகாரின் முழுமையான அல்லது பகுதி தீர்வுக்கு வழிவகுக்கும் நடவடிக்கைகளை எடுக்குமாறு நிறுவனத்திற்கு ஆலோசனை வழங்கலாம், மேலும்:
 - a. நிறுவனம் அந்த ஆலோசனையின்படி செயல்பட்டு நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலத்திற்குள் இணங்கினால் மற்றும் புகார்தாரர் அதனை ஏற்றுக்கொண்டால், புகாரானது இத்திட்டத்தின் பிரிவு 14(8)(b)-ன் கீழ் முடிக்கப்படும்;
 - b. புகார்தாரர் நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலத்திற்குள் பதிலளிக்கவில்லை எனில் அல்லது தகுதியற்ற (without merit) ஏதேனும் ஆட்சேபனையை எழுப்பினால், புகாரானது முறையே இத்திட்டத்தின் பிரிவு 14(8)(a) அல்லது பிரிவு 14(8)(d)-ன் கீழ் முடிக்கப்படும்.
5. இருதரப்பினரும் சமர்ப்பித்த ஆவணங்கள் / ஆதாரங்கள் மற்றும் எழுத்துப்பூர்வ சமர்ப்பிப்புகள் ஒரு தீர்வுக்கு வருவதற்குப் போதுமானதாக இல்லை என்று RBI குறைதீர்ப்பாளர் / RBI துணை குறைதீர்ப்பாளர் கருதினால், தேவையெனில், நிறுவன அதிகாரிகளுடன் புகார்தாரரின் சமரசக் கூட்டம் (conciliation meeting) ஒன்றை அவர்கள் தொடங்கலாம். அத்தகைய கூட்டம் நடத்தப்பட்டு, அதன் விளைவாக பரஸ்பரம் ஏற்றுக்கொள்ளக்கூடிய தீர்வு எட்டப்பட்டால், கூட்டத்தின் நடவடிக்கைகள் பதிவு செய்யப்பட்டு, தீர்வுக்கு உடன்படுவதாகத் தரப்பினரால் கையொப்பமிடப்படும். இத்தகைய கூட்டம் RBI குறைதீர்ப்பாளர் முன்னிலையில், நேரடியாகவோ அல்லது ஆன்லைன் மூலமாகவோ நடத்தப்படும்.

6. இத்திட்டத்தின் பிரிவு 15(1)(a)-ன் படி வழங்கப்பட்ட காலத்திற்குள் நிறுவனம் தனது எழுத்துப்பூர்வ பதிப்பு மற்றும் ஆவணங்களைத் தாக்கல் செய்யத் தவறினால், நிறுவனத்திற்கு மேல்முறையீடு செய்ய எந்த உரிமையும் இருக்காது.

1. தீர்ப்பின் நகல் கிடைத்த தேதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் புகார்தாரர் கோரிக்கையின் முழுமையான மற்றும் இறுதித் தீர்வாக தீர்ப்பை ஏற்றுக்கொள்வதற்கான கடிதத்தை நிறுவனத்திற்கு வழங்காவிட்டால், அந்தத் தீர்ப்பு காலாவதியாகிவிடும் (lapse) மற்றும் செல்லாததாகிவிடும்.
2. குறைதீர்ப்பாளர் அலுவலகத்தின் தீர்ப்பு அல்லது புகார் நிராகரிப்பால் பாதிக்கப்பட்ட புகார்தாரர், தீர்ப்பு அல்லது நிராகரிப்பு நகல் கிடைத்த தேதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் மேல்முறையீட்டு அதிகார அமைப்பிடம் (Appellate Authority) மேல்முறையீடு செய்யலாம்.
3. நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலத்திற்குள் மேல்முறையீடு செய்யாததற்கு புகார்தாரரிடம் போதுமான காரணம் இருந்தது என்று மேல்முறையீட்டு அதிகார அமைப்பு திருப்தி அடைந்தால், அது 30 நாட்களுக்கு மிகாமல் (not exceeding 30 days) கூடுதல் கால அவகாசத்தை அனுமதிக்கலாம்.

மேலும் விவரங்களுக்கு, நவி ஃபின்செர்வ் லிமிடெட் இணையதளம் <https://navi.com/finserv> அல்லது RBI இணையதளம் www.rbi.org.in-ல் உள்ள திட்ட விவரங்களைப் பார்க்கவும்.